



WIPA

WAHANA INFORMASI PERPUSTAKAAN UAJY

ARTIKEL

- **PEMAHAMAN PUSTAKAWAN LIPI TENTANG COWORKING SPACE (CWS)**
(Yupi Royani dan Rochani Nani Rahayu, Pustakawan Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah LIPI)
- **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN JURUSAN KARAWITAN FAKULTAS SENI PERTUNJUKAN ISI SURAKARTA**
(Nyono, Kepala Perpustakaan ISI Surakarta)
- **EVALUASI PEMANFAATAN SISTEM LAYANAN SIRKULASI MEMAKAI TEKNOLOGI RFID DI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**
(Edhi Heri Rumpaka, Pustakawan UAJY)
- **EVALUASI KETERPAKAIAN KOLEKSI BUKU DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA, 2017-2019**
(Agnes Karya Wijayanti dan Bartholomeus Widjajanto, Pustakawan UAJY)

RESENSI

- **MEREFLEKSIKAN CELENG**
(Yohanes Maharso Joharsoyo, Pememang 1 Lomba Resensi Buku Koleksi Atma Jogja I-Pustaka 2020)
- **KECURANGAN KECIL MELAHIRKAN KORUPSI BESAR**
(Ni Luh Tresna Ningsih, Pemenang 1 Lomba Resensi Buku Koleksi KPK Corner)

Volume 25, Edisi Januari 2021

WIPA

WAHANA INFORMASI PERPUSTAKAAN UAJY

Diterbitkan oleh

Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Pelindung

Wakil Rektor 1

Penanggung Jawab

Kepala Perpustakaan

Ketua Redaksi

L. Rudy Harjono

Sekretaris

Al. Lucia Widowati

Redaktur

Y. Siyamta

Penyunting

Ch. Esmi Triningsih

Layout & Design

C. Hudiananto

Alamat Redaksi

Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl. Babarsari No. 5 - 6 Yogyakarta

Telp. (0274) 487711 ext. 4155/4051

E-mail: lib.wipa@uajy.ac.id

DAFTAR ISI

- Hal i : Daftar Isi
- Hal ii : Salam Pustakawan
- Hal 1 : PEMAHAMAN PUSTAKAWAN LIPI TENTANG COWORKING SPACE (CWS)
(Yupi Royani dan Rochani Nani Rahayu, Pustakawan Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah LIPI)
- Hal 16 : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN JURUSAN KARAWITAN FAKULTAS SENI PERTUNJUKAN ISI SURAKARTA
(Nyono, Kepala Perpustakaan ISI Surakarta)
- Hal 51 : EVALUASI PEMANFAATAN SISTEM LAYANAN SIRKULASIMEMAKAI TEKNOLOGI RFID DI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
(Edhi Heri Rumpaka, Pustakawan UAJY)
- Hal 60 : EVALUASI KETERPAKAIAN KOLEKSI BUKU DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA, 2017-2019
(Agnes Karya Wijayanti dan Bartholomeus Widjajanto, Pustakawan UAJY)
- Hal 76 : RESENSI BUKU:
1. MEREKLEKSIKAN CELENG
(Yohanes Maharso Joharsoyo, Pemegang 1 Lomba Resensi Buku Koleksi Atma Jogja I-Pustaka 2020)
 2. KECURANGAN KECIL MELAHIRKAN KORUPSI BESAR
(Ni Luh Tresna Ningsih, Pemenang 1 Lomba Resensi Buku Koleksi KPK Corner)

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN

DI PERPUSTAKAAN JURUSAN KARAWITAN

FAKULTAS SENI PERTUNJUKAN ISI SURAKARTA

Oleh: Nyono

Kepala Perpustakaan ISI Surakarta

ABSTRACT

This study aims: 1) to determine the level of librarian social skills at the Karawitan Department's Library. 2) to find out the user's perception of the librarian's social skills at the Karawitan Department's Library. This research is descriptive research. The sample in this study amounted to 61 visitors taken 10% of the total population of 660 people. The sampling technique uses accidental sampling. The data collection method uses a questionnaire. To find out more about the conditions in the field also used non-participatory observation, and documentation. Measurement data in this study using a Likert scale. Test the validity of using Pearson's product moment formula and reliability testing using Cronbach's alpha formula. Data analysis uses the mean and grand mean. Librarian Social Skills possessed by the librarian in the Karawitan Department Library, Faculty of Performing Arts, ISI Surakarta, obtained a grand mean value of 4.116. This value is in the scale range of 3.40 - 4.20 which shows that the social skills possessed by librarians in the Karawitan Department Library of the Performing Arts Faculty of ISI Surakarta are at a high level. The highest score is on the indicator of interaction smoothly, namely in the statement "Librarians are very welcoming and friendly in interacting with librarians", "Librarians really appreciate librarians" which is 4.491 (very high). While those who get the lowest score are indicators of user needs, especially in the statement "Librarians provide information without having to be asked first" which scores 3.639 (high). The perception of librarians towards the social skills of librarians possessed by librarians in the Karawitan Department Library is good, this can be seen from the results of the acquisition of grand mean values which are in the scale range of 3.40 - 4.20.

Keywords: Social Skills

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui tingkat keterampilan sosial pustakawan pada Perpustakaan Jurusan Karawitan. 2) mengetahui persepsi pengguna tentang keterampilan sosial pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 61 pengunjung yang diambil 10% dari total populasi 660 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang kondisi di lapangan juga digunakan observasi non partisipatif, dan dokumentasi. Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Uji validitas menggunakan rumus product moment dari Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus alpha Cronbach. Analisis data menggunakan mean dan grand mean. Keterampilan Sosial Pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta diperoleh grand mean value sebesar 4,116. Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 - 4,20 yang menunjukkan bahwa keterampilan sosial yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta berada pada tingkat yang tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada indikator interaksi lancar yaitu pada pernyataan "Pustakawan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka", "Pustakawan sangat mengapresiasi pemustaka" yaitu 4,491 (sangat tinggi). Sedangkan yang memperoleh nilai terendah merupakan indikator kebutuhan pengguna, terutama pada pernyataan "Pustakawan memberikan informasi tanpa harus ditanyakan terlebih dahulu" yang nilainya 3,639 (tinggi). Persepsi pemustaka terhadap keterampilan sosial pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan adalah baik, hal ini terlihat dari hasil perolehan grand mean values berada pada rentang skala 3,40 - 4,20.

Kata Kunci: Keterampilan Sosial

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak di bidang layanan jasa informasi memiliki peran yang sangat penting. Segala macam bentuk informasi harus disediakan perpustakaan untuk membantu para pemustaka dalam menghadapi persoalan yang dihadapinya. Perpustakaan sebagai pelayanan publik dijelaskan dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakanya. Guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka perpustakaan saat ini dituntut untuk mampu mengikuti perubahan sosial, perubahan dalam kebutuhan informasi, perubahan dalam berinteraksi dengan orang lain, dan dalam berkompetisi.

Sebagai makhluk sosial, individu dituntut untuk mampu mengatasi segala permasalahan hidup yang timbul sebagai hasil dari interaksi dengan lingkungan sosial dan mampu menampilkan diri sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku. Oleh karena itu setiap individu dituntut untuk menguasai keterampilan-keterampilan sosial dan kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan sekitarnya (Thalib, Syamsul Bachri, 2010: 159). Keterampilan sosial dan penyesuaian diri menjadi semakin penting, apalagi sikap kepedulian kita ketika sudah memasuki dunia pergaulan yang lebih luas, di mana pengaruh teman-teman dan lingkungan sosial akan sangat menentukan. Hal ini dikarenakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari kita tidak bisa terlepas dari keterampilan sosial (Fauziyah, 2013: 2).

Keterampilan sosial merupakan bagian dari kecerdasan emosional (EQ) seseorang. Disinilah (EQ) kecerdasan sosial sangat dibutuhkan dalam kehidupan, khususnya mengenai keterampilan sosial (*social skill*). Keterampilan sosial, baik secara langsung maupun tidak langsung membantu seseorang untuk dapat menyesuaikan diri dengan standar harapan masyarakat dalam norma-norma yang berlaku di sekelilingnya atau istilah lainnya bisa menjadikan seseorang untuk tetap mampu bertahan dalam kehidupannya meski dengan berbagai keadaan dan situasi (*survival*) (Fauziyah, 2013: 2).

Komponen terpenting di perpustakaan dalam mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan kepuasan pemustaka terletak pada pustakawan itu sendiri. Keberhasilan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka. Sikap pustakawan merupakan perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Apakah pustakawan tersebut menunjukan perilaku yang ramah, sopan, murah senyum, sabar, atau malah bersikap sebaliknya.

Oleh karena itu kelengkapan koleksi ditunjang dengan pustakawan yang terampil akan menjadi faktor yang dominan dalam membantu pemustaka melakukan penelusuran informasi dengan lebih cepat dan tepat (Rifauddin, 2017: 102-103).

Pustakawan sebagai motor sistem pelayanan di perpustakaan merupakan penentu utama kualitas sistem pelayanan yang disajikan. Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat mempengaruhi tingkat kunjung pemustaka di sebuah perpustakaan. Semakin baik sikap pustakawan yang bertugas akan memberikan dampak yang baik pula untuk lingkungan sekitar, terutama bagi pemustaka. Oleh karena itu, sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus benar-benar diperhatikan demi meningkatkan tingkat kunjung pemustaka di perpustakaan tersebut (Oktavia, 2015: 2).

Berdasarkan tingkat kunjung pemustaka, dapat diketahui kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Sementara itu, kualitas pelayanan sangat bergantung kepada motor sistem pelayanan itu sendiri, yaitu kinerja pustakawan. Tingkat kunjung pemustaka memiliki korelasi yang kuat dengan sikap pustakawan yang bertugas di sebuah perpustakaan. Kinerja pustakawan menjadi hal yang krusial dalam menghasilkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Oleh sebab itu, evaluasi kinerja para pustakawan bidang layanan penting untuk dilakukan agar dapat diketahui kekurangan-kekurangan yang terdapat pada sistem pelayanan perpustakaan tersebut dan mampu meningkatkan kinerja pustakawan di bidang layanan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga tercapai tujuan perpustakaan yang baik sesuai dengan harapan pemustaka. Evaluasi kinerja pustakawan ini sangat penting dilaksanakan untuk semua jenis perpustakaan, tak terkecuali perpustakaan sekolah (Oktavia, 2015: 2).

Menurut UU Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 31, tenaga perpustakaan berkewajiban: a) memberikan layanan prima terhadap pemustaka, b) menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, dan c) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Kenyataan demikian merupakan tantangan bagi pustakawan untuk bisa menjadi lebih baik dengan kompetensi-kompetensi handal yang diharapkan masyarakat.

Peran *social skill* atau ketrampilan sosial sangat dibutuhkan dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan, mengingat pustakawan adalah makhluk sosial yang akan selalu berhubungan dan berinteraksi dengan orang lain, sehingga pustakawan tidak hanya dapat melayani masyarakat memenuhi kebutuhan informasi, tapi pustakawan dapat menjadi *provider* sumber informasi bagi masyarakat. Ketrampilan sosial sangat penting bagi pustakawan, karena kemajemukan dan keragaman kebutuhan informasi

masyarakat sekitar.

Cartledge & Milburn (1995) menjelaskan bahwa proses keterampilan sosial lebih mengacu pada kemampuan individu untuk menghasilkan perilaku yang terampil sesuai dengan aturan atau norma dan tujuan dalam memberikan *feedback* pada lingkungan sosial. Keterampilan sosial yang dimaksud meliputi kemampuan berkomunikasi, menjalin relasi, menghargai diri sendiri dan orang lain, mendengarkan pendapat atau keluhan, memberi atau menerima *feedback* dan kritik, bertindak sesuai norma dan aturan yang berlaku (Thalib, 2010). Sebagaimana yang dipaparkan oleh Anggraeni, Christanti, dan Susilo (2008) melalui keterampilan sosial individu akan berusaha untuk belajar menyesuaikan dirinya dengan orang lain, diwujudkan dengan mengenali perbedaan dan persamaan dengan orang lain, sensitif terhadap perasaan orang lain, dan mendengarkan atau menghargai orang lain. Kehidupan pondok pesantren juga mengajarkan kepada para santri mengenai berbagai keterampilan sosial.

Untuk dapat menunjukkan perannya baik dalam lingkungan perpustakaan dan masyarakat, seorang pustakawan harus memiliki keunggulan dalam profesi, hal tersebut berarti bahwa seorang pustakawan harus memiliki kompetensi personal yang meliputi, sikap, keterampilan, dan kemampuan perorangan untuk bekerja efektif dan memberikan sumbangan positif bagi organisasi, dan bagi masyarakat pada umumnya. Seorang pustakawan harus memiliki ketrampilan sosial dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu kepada pemustaka. Ketrampilan sosial adalah kemampuan seseorang untuk mengelola emosi yang berhubungan dengan orang lain, baik individu atau kelompok, sehingga dapat terjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang baik dan efektif. Ketrampilan sosial yang harus dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu kepada pemustaka adalah dengan menyampaikan sifat positif, mengenali kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan memastikan pemustaka kembali lagi atau merasa puas. Selain itu pustakawan juga harus memiliki kemampuan interpersonal yang baik salah satunya ditunjukkan dengan berkomunikasi secara efektif kepada pemustaka.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana tingkat keterampilan sosial pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan? 2) Bagaiman persepsi pemustaka terhadap keterampilan sosial pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan ISI Surakarta?

B. KAJIAN LITERATUR

1. Tinjauan Pustaka

Beberapa literatur mengenai keterampilan sosial (*social skill*) pustakawan yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini, antara lain: Penelitian Hermilan (2018), yang berjudul “Pengaruh *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka pada bagian pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka pada bagian referensi di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (Unsyiah). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan pendekatan analisis regresi linear sederhana. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Angket penulis diedarkan kepada 100 sampel dari 36.115 populasi dengan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka pada bagian referensi UPT. Perpustakaan Unsyiah. Penelitian ini membuktikan bahwa *social skill* pustakawan berpengaruh terhadap loyalitas kunjung pemustaka yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 306.789. Hasilnya terdapat nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $94.628 \geq 3.94$ yang berarti bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka (H_a) diterima. Adapun *social skill* pustakawan dipengaruhi sebesar 49% terhadap loyalitas kunjung pemustaka. Sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Rochmah (2016) berjudul “Pengaruh *Soft Skill* Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui *soft skill* staf perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada (UGM) Yogyakarta; (2) mengidentifikasi layanan yang sangat baik dari Perpustakaan; (3) mengidentifikasi pengaruh *soft skill* staf perpustakaan terhadap layanan Perpustakaan yang unggul. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari semua anggota Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Perpustakaan UGM yang terdaftar hingga Februari 2016, dengan jumlah total terdiri dari 5.990 pengguna. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean*, Korelasi *Product Moment* dan Regresi Linier Sederhana. Data

diolah menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *soft skill* staf perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM termasuk dalam kategori baik seperti yang ditunjukkan dari perhitungan *mean* dan rata-rata 2,97. Sementara itu pelayanan prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM juga termasuk dalam kategori baik, sebagaimana ditunjukkan dari perhitungan rerata dan *grand* rerata 3,01. Tingkat korelasi signifikan dengan nilai 0,692. Arah korelasinya positif dan tingkat korelasinya kuat.

Kedua penelitian di atas terdapat satu kesamaan yaitu pada obyek penelitiannya yakni keterampilan sosial (*sosial skill*) pustakawan kompetensi. Namun yang menjadikan penelitian ini berbeda dari sebelumnya adalah waktu dan tempat penelitiannya, serta hanya menggunakan satu variabel. Peneliti ingin mengetahui persepsi pemustaka terhadap keterampilan sosial pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta. Menurut peneliti, penelitian ini masih sangat relevan karena keterampilan sosial adalah salah satu aspek penting dalam menunjang pelayanan prima. Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan yang berarti guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

2. Landasan Teori

a) Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial adalah keterampilan yang diperoleh individu melalui proses belajar yang digunakan dalam berhubungan dengan lingkungannya dengan cara baik dan tepat (Purwana, dkk, 2009: 19). Keterampilan sosial adalah jenis keterampilan yang meliputi keterampilan bekerjasama, gotong royong, tolong menolong, dan sebagainya. Keterampilan ini juga merupakan jenis keterampilan dalam melakukan kegiatan-kegiatan sebagai makhluk sosial untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat.

Keterampilan sosial merupakan kemampuan untuk menciptakan hubungan sosial yang serasi dan memuaskan, penyesuaian terhadap lingkungan sosial dan memecahkan masalah sosial yang dihadapi serta mampu mengembangkan aspirasi dan menampilkan diri, dengan ciri saling menghargai, mandiri, mengetahui tujuan hidup, disiplin dan mampu membuat keputusan. Keterampilan sosial dapat berupa keterampilan komunikasi, manajemen marah, solusi konflik, situasi berteman dan menjadi bersama dengan teman kerja (*co-worker*) dan teman sekamar (Anwar, 2006: 30).

Beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa keterampilan sosial memuat aspek-aspek keterampilan untuk hidup dan bekerjasama, keterampilan untuk mengontrol diri dan orang lain, keterampilan untuk saling berinteraksi antara

satu dengan yang lain, saling bertukar pikiran dan pengalaman sehingga tercipta suasana yang menyenangkan bagi setiap anggota kelompok. Keterampilan sosial merupakan salah satu komponen dari pendidikan kecakapan hidup (*life skill*) yang harus dimiliki seseorang agar dapat menjalankan kehidupannya secara baik sebagai makhluk individu maupun sosial.

b) Urgensi Keterampilan Sosial

Riyanto (2010: 256) mengemukakan bahwa seseorang yang memiliki keterampilan sosial (*social skill*), akan mampu antara lain: a) Membina hubungan baik dengan orang lain; b) Membina kedekatan hubungan dengan orang lain; c) Membuat orang lain merasa nyaman/tenteram; d) Dapat meyakinkan dan memengaruhi orang lain; e) Mampu mengadakan sinkronisasi suasana hati dengan orang lain; f) Mampu mengordinasi suasana hati orang lain; g) Mampu memimpin orang lain; h) Peka membaca reaksi dan perasaan orang lain.

c) Dimensi Keterampilan Sosial

Caldarella dan Merrell dalam Setiani (2014: 17) mengemukakan 5 (lima) dimensi yang terdapat dalam keterampilan sosial, yaitu:

- 1) Hubungan dengan teman sebaya (*Peer relation*), ditunjukkan melalui perilaku yang positif terhadap teman sebaya seperti memuji atau menasehati orang lain, menawarkan bantuan kepada orang lain, dan bermain bersama orang lain.
- 2) Manajemen diri (*Self-management*), merefleksikan remaja yang memiliki emosional yang baik, yang mampu untuk mengontrol emosinya, mengikuti peraturan dan batasan-batasan yang ada, dapat menerima kritikan dengan baik.
- 3) Kemampuan akademis (*Academic*), ditunjukkan melalui pemenuhan tugas secara mandiri, menyelesaikan tugas individual, menjalankan arahan guru dengan baik.
- 4) Kepatuhan (*Compliance*), menunjukkan remaja yang dapat mengikuti peraturan dan harapan, menggunakan waktu dengan baik, dan membagikan sesuatu.
- 5) Perilaku *assertive* (*Assertion*), didominasi oleh kemampuan - kemampuan yang membuat seorang remaja dapat menampilkan perilaku yang tepat dalam situasi yang diharapkan.

Tabel 1. Dimensi Keterampilan Sosial Kategori Gresham, Sugai, dan Horner (2001)

Dimensi Keterampilan Sosial	Indikator Keterampilan
<i>Pro-social skills</i> (keterampilan berhubungan dengan teman sebaya)	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar menyebutkan nama-nama orang • Memperhatikan orang yang sedang berbicara • Menggunakan kontak mata dengan orang lain ketika berbicara • Menanggapi komentar dan ide-ide orang lain • Berpartisipasi secara tepat dalam pembicaraan kecil • Menanggapi dengan lenter
<i>Self-management skills</i> (Keterampilan pengontrolan diri)	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan kenyamanan dan nada suara yang sesuai • Mengungkapkan perasaan diri sendiri bila perlu
<i>Academic skills</i> (keterampilan akademik)	<ul style="list-style-type: none"> • Mencermati pemahaman orang dan mengajukan pertanyaan yang sesuai • Menjaga keteraturan dengan jarak yang tepat • Mematuhi aturan atau batasan
<i>Compliance skills</i> (keterampilan kepatuhan)	<ul style="list-style-type: none"> • Tepat waktu • Tetap bersama dalam kelompok sendiri • Mengikuti perasaan orang lain • Menghargai limit waktu
<i>Assertion skills</i> (keterampilan penegasan)	<ul style="list-style-type: none"> • Mencermati pemahaman seseorang dan mengajukan pertanyaan • Menawarkan untuk menjelaskan atau mengkonfirmasi

Sumber: Bennis dan Smith, *Teaching social skills*, International Center on Secondary Education and Transition Information Brief, October 2004, Vol.3, Issue 1, Hal.1

Gresham & Reschly dalam Setiani (2014: 15-16) menjelaskan ruang lingkup keterampilan sosial meliputi:

- 1) Perilaku interpersonal, menyangkut kemampuan mempersepsi dan membedakan suasana hati, maksud, motivasi, dan perasaan orang lain (Riyanto, 2010: 238).
- 2) Perilaku yang berhubungan dengan diri sendiri (*intrapersonal*), merupakan keterampilan memahami diri sendiri, dan bertindak berdasarkan pemahaman tersebut. Kemampuan ini menyangkut keterampilan memahami diri yang akurat (kekuatan dan keterbatasan diri), kesadaran akan suasana hati, maksud, motivasi, temperamen, dan keinginan, serta berdisiplin diri, memahami, dan menghargai diri (Riyanto, 2010: 238).
- 3) Perilaku yang berhubungan dengan kesuksesan akademis, merupakan perilaku/keterampilan sosial yang dapat mendukung prestasi belajar.
- 4) Penerimaan teman sebaya (*peer acceptance*), yaitu perilaku yang berhubungan dengan penerimaan teman sebaya. Misalnya; mengajak teman terlibat dalam suatu kegiatan, dapat menangkap emosi orang lain, memberi salam dan sebagainya.
- 5) Keterampilan komunikasi, merupakan salah satu keterampilan yang diperlukan untuk menjalin hubungan sosial yang baik.

Ketrampilan sosial adalah kemampuan seseorang untuk mengelola emosi yang berhubungan dengan orang lain, baik individu atau kelompok, sehingga

dapat terjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang baik dan efektif. Menurut Suherman (2008: 34-35), kualitas dan ketrampilan mendasar yang diharapkan dari seorang pustakawan dalam hal keterampilan sosial adalah:

1. Kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif. Seorang pustakawan diharapkan dapat menguasai teknik komunikasi sederhana, tapi efektif, yang akan menimbulkan sikap saling pengertian dan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme) antara kedua belah pihak, pustakawan dan pemustaka. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan yang bisa memberikan kepuasan keinginan pemakai perpustakaan, dengan demikian dapat menambah jumlah pemustaka yang datang (Qalyubi, 2007: 248-249).
2. Kemampuan memahami kebutuhan pemustaka. Pustakawan diharapkan cepat tanggap dalam merespon pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dapat memberikan penelusuran informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, mampu membedakan antara hal yang penting dan tidak penting tentang informasi. Beliau juga tidak pernah mengalami kesulitan dengan para pengguna yang terlibat wawancara di bagian referensi, dia hanya membutuhkan waktu untuk menjelaskan beberapa informasi dan langsung menunjukkan sumber informasi yang terbaik untuk pemustaka (Caputo, 1984).
3. Kemampuan bekerjasama dengan perorangan, kelompok atau dengan lembaga lain.
4. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman keanekaragaman budaya, pustakawan akan dapat memberikan pelayanan yang baik pada pemustaka yang datang dari mana saja, dengan budaya bagaimanapun (Caputo, 1984).

Kemudian Lasa Hs menambahkan:

5. Mampu segera berinteraksi dengan lancar. Pustakawan dan *user* adalah makhluk sosial yang akan selalu terjalin interaksi sosial. Supaya interaksi sosial itu dapat berjalan lancar, maka pustakawan dalam menjalin hubungan interaksi itu harus selalu mengingat lima prinsip, yaitu: Berasumsi bahwa semua orang itu baik, menganggap wajar apabila

terjadi perbedaan pendapat, memberikan respek atau empati pada orang lain, hubungan berorientasi saling membutuhkan, dan mau menerima kekurangan orang lain serta mengakui kekurangan diri sendiri (Walneg, 2009: 35).

6. Mampu kreatif dan inovatif dalam promosi perpustakaan. Seorang pustakawan harus memahami pemasaran perpustakaan, sehingga perpustakaan berada di jantung hati pemustaka. Kreativitas adalah kemampuan mengembangkan ide dan cara-cara baru dalam memecahkan masalah dan menemukan peluang. Inovasi adalah kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan peluang (Irkham, 2010: 5).
7. Mampu menggunakan kemampuan diplomasi untuk mempengaruhi, mengarahkan dan memimpin orang lain. Pustakawan hendaknya mampu dalam memberikan penyuluhan tentang perpustakaan, berbicara sebagai narasumber dalam seminar-seminar, mampu menggerakkan masyarakat dalam budaya baca, dan bisa bertindak sebagai asisten pendidik atau agen pembelajar masyarakat.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Menurut Suryabrata (2003: 76) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskriptif) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Pada penelitian ini, subyek penelitian adalah anggota perpustakaan Jurusan Karawitan yang aktif karena bersinggungan dengan pustakawan. Obyek penelitiannya adalah pustakawan di Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan di ISI Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta yang berjumlah 660 orang. Karena jumlahnya relatif banyak, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan teknik acak random. Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga dianggap mewakili populasi (Sugiarto, 2003: 2). Penentuan sample yaitu 10 % dari jumlah populasi (Arikunto, 1993: 120). Sepuluh persen dari 660 adalah 66 orang. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental.

Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan data tambahan untuk memperkuat hasil penelitian digunakan juga observasi nonpartisipatif, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini akan berisi sekumpulan pernyataan dari variabel keterampilan sosial pustakawan yang kemudian dijabarkan ke dalam beberapa butir pernyataan untuk dijawab responden.

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tertentu, kemudian dengan adanya informasi tersebut bisa digunakan untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2012: 137). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu: keterampilan sosial pustakawan. Di bawah ini adalah tabel variabel, indikator dalam penelitian ini:

No.	Variabel	Sub variabel 1	Indikator	No. Pernyataan
1.	Keterampilan Sosial Pustakawan		1. <i>Peer relational skills</i> (keterampilan berhubungan dengan teman sebaya) 2. <i>Self-management skills</i> (Keterampilan pengaturan diri) 3. <i>Academic skills</i> (keterampilan akademik) 4. <i>Compliance skills</i> (keterampilan kepatuhan) 5. <i>Assertion skills</i> (keterampilan penegasan) 6. Kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif 7. Kemampuan memahami kebutuhan pustakawan 8. Kemampuan bekerja sama dengan perorangan, kelompok atau dengan lembaga lain. 9. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya 10. Mampu segera berinteraksi dengan lancar 11. Mampu kreatif dan inovatif dalam promosi perpustakaan 12. Mampu menggunakan kemampuan diplomasi untuk mempengaruhi, mengarahkan dan memimpin orang lain.	1, 2, 3, 4, 5 6, 7 8, 9, 10 11, 12, 13, 14 15, 16 17, 18 19, 20 21 22, 23 24, 25 26, 27, 28, 29, 30 31, 32

Tabel 2. Variabel dan Indikator Penelitian

Sumber: Bremer dan Smith, Suherman

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert* dan dibuat dalam bentuk *checklist*. *Skala likert* ditetapkan secara spesifik oleh peneliti diambil dari variabel, indikator, dan akhirnya menjadi butir-butir pernyataan dalam kuesioner (Sugiyono, 2012: 93). Metode pengukuran instrumen menggunakan *Skala Likert*, yang terdiri dari lima (5) alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (ST), Ragu-Ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun skor alternatif jawaban yang dimaksud sebagai berikut:

No.	Jawaban	Skor Alternatif Jawaban
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (ST)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 3. Skala Pengukuran Data

Sumber: Sugiyono (2012:93)

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Arikunto, 1997: 158). Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti.

Menurut Arikunto (1997:161) untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *Product Moment Pearson*

Y = Skor rata-rata dari Y

X = Skor rata-rata dari X

N = Jumlah pertanyaan

Untuk mengetahui koefisien korelasi hasil perhitungan tersebut valid atau tidak, perlu dibandingkan dengan r tabel, dengan taraf kesalahan tertentu. Bila taraf kesalahan 5% (taraf kepercayaan 95%) dan N = 40, maka harga r tabel = 0,312. Jika diperoleh r hitung > r tabel, butir pertanyaan tersebut valid, tetapi jika r hitung < r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Sedangkan uji reliabilitas merupakan kriteria tingkat kemantapan atau konsisten suatu alat angket (kuesioner) (Arikunto, 2006: 170). Suatu kuesioner dapat dikatakan mantap bila dalam pengukurannya secara berulang-ulang dapat memberikan hasil yang sama (dengan catatan semua kondisi tidak berubah). Jadi suatu kuesioner disebut reliabel atau handal apabila jawaban seorang atas pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan alat ukur dengan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 1997: 193).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum s_b^2}{s_i^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum s_b^2$ = Jumlah varian butir

s_i^2 = Varians total

Dengan level of significance 95% atau $\alpha = 0,05$ maka apabila :

$r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) berarti item tersebut reliabel, dan jika

$r_{hitung} < r_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$) berarti item tersebut tidak reliabel

Analisis data dalam penelitian ini meliputi kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Secara umum akan dibagi ke dalam satu tahap, yaitu dengan analisis deskriptif untuk mengetahui nilai variabel.

Berdasarkan jawaban kuesioner yang diberikan responden, rumus analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat keterampilan sosial pustakawan dilakukan perhitungan menggunakan rumus *mean*. Lalu penyajian data akan ditampilkan dengan tabel. *Mean* digunakan untuk menghitung rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika (Arikunto, 2010: 315).

Perhitungan *mean* tersebut ditentukan dengan mengkombinasikan suatu bobot setiap jawaban responden dengan frekuensi jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Bila mayoritas tanggapan responden adalah Sangat Setuju (SS) maka besarnya *mean* akan mendekati angka 5, sebaliknya bila mayoritas tanggapan responden Sangat Tidak Setuju (STS) maka, besarnya *mean* akan mendekati nilai 1 (dalam skala 1-5). Berdasarkan nilai maksimum dan minimum tersebut dapat diketahui bagaimana jawaban rata-rata dari responden. Adapun rumus *mean* adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

\bar{X} = Mean (rata-rata)

• $\sum X$ = Jumlah jawaban penjumlahan semua responden

N = Banyaknya unit/bilangan.

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan. Rumus *grandmean* adalah sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean } (\bar{X}) = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian (Simamora, 2008: 220)

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah

1,80 – 2,60 = Rendah

2,60 – 3,40 = Sedang

3,40 – 4,20 = Tinggi

4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, jurusan dan umur. Responden diambil dari sebagian pemustaka di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta yang berjumlah 61 pemustaka. Uraian dari karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki-Laki	28	46,0
Perempuan	33	54,0
Total	61	100,0

Sumber: Data Primer, 2019, diolah.

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari total 61 responden dalam penelitian ini, jumlah responden laki-laki adalah 28 responden atau 46%, sedangkan jumlah responden perempuan ada 33 responden atau 54%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pemustaka di Perpustakaan Jurusan Karawitan lebih banyak perempuan daripada laki-laki.

b. Jurusan

Komposisi responden berdasarkan jurusan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Responden Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Persen (%)
Etnomusikologi	17	28,0
Karawitan	44	72,0
Total	61	100,0

Sumber: Data Primer, 2019, diolah.

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari total 61 responden dalam penelitian ini, jumlah responden dari jurusan Etnomusikologi adalah 17 responden atau 28%, sedangkan jumlah responden dari jurusan Karawitan ada 44 responden atau 72%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pemustaka di Perpustakaan Jurusan Karawitan lebih banyak jurusan Karawitan daripada jurusan Etnomusikologi.

c. Komposisi responden berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persen (%)
Umur 16 - 20	16	26,0
Umur 21 - 25	42	69,0
Umur 26 - Ke atas	3	5,0
Total	61	100,0

Sumber: Data Primer, 2019, diolah.

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa dari total 61 responden dalam penelitian ini, jumlah responden yang berumur antara 16 – 20 adalah 16 responden atau 26%, sedangkan jumlah responden yang berumur antara 21 - 25 ada 42 responden atau 69%, dan responden yang berumur 26 ke atas ada 3 responden atau 5 %. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pemustaka di Perpustakaan Jurusan Karawitan lebih banyak yang berumur antara 21 - 25.

2. Pembahasan

a. Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas

Setelah diperoleh data, maka terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas sebelum dilakukan analisis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan sampel 61 responden dengan tingkat signifikan 5% (0,05).

Butir	R	R tabel	Sig	Keterangan
Item_1	0,590	0,4227	0,006	Valid
Item_2	0,720	0,4227	0,000	Valid
Item_3	0,723	0,4227	0,000	Valid
Item_4	0,668	0,4227	0,001	Valid
Item_5	0,708	0,4227	0,000	Valid
Item_6	0,553	0,4227	0,012	Valid
Item_7	0,574	0,4227	0,008	Valid
Item_8	0,679	0,4227	0,001	Valid
Item_9	0,798	0,4227	0,000	Valid
Item_10	0,708	0,4227	0,000	Valid
Item_11	0,689	0,4227	0,001	Valid
Item_12	0,712	0,4227	0,000	Valid
Item_13	0,540	0,4227	0,014	Valid
Item_14	0,767	0,4227	0,000	Valid
Item_15	0,793	0,4227	0,000	Valid
Item_16	0,585	0,4227	0,007	Valid
Item_17	0,683	0,4227	0,001	Valid
Item_18	0,664	0,4227	0,001	Valid
Item_19	0,800	0,4227	0,000	Valid
Item_20	0,768	0,4227	0,000	Valid
Item_21	0,648	0,4227	0,002	Valid
Item_22	0,645	0,4227	0,002	Valid
Item_23	0,526	0,4227	0,017	Valid
Item_24	0,506	0,4227	0,023	Valid
Item_25	0,594	0,4227	0,006	Valid

Item_26	0,646	0,4227	0,002	Valid
Item_27	0,612	0,4227	0,004	Valid
Item_28	0,566	0,4227	0,009	Valid
Item_29	0,521	0,4227	0,019	Valid
Item_30	0,622	0,4227	0,003	Valid
Alpha		Keterangan		
0,950		Reliabel		

Tabel 7. Uji Validitas dan Reliabel Variabel Keterampilan Sosial Pustakawan

Pertanyaan variabel ketrampilan sosial pustakawan terdiri dari 30 butir pertanyaan, berdasarkan hasil uji seluruh item pertanyaan valid dengan nilai tingkat signifikan $< 0,05$. Sehingga item pertanyaan yang layak untuk dianalisis sebanyak 30 pertanyaan. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas diperoleh besarnya koefisien reliabilitas Alpha = 0,950. Oleh karena nilai Alpha $> 0,60$ maka variabel ketrampilan sosial pustakawan dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk dianalisis.

b. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tingkat keterampilan sosial pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta. Berdasarkan hasil kuesioner yang berjumlah 30 butir pernyataan lalu dibagikan kepada 67 responden (pemustaka) dan yang kembali berjumlah 61 kuesioner, setelah itu hasil jawaban dari responden diuraikan dalam bentuk tabel, lalu dihitung menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*.

a) Sub Variabel Pernyataan *Peer relational skills*.

1) Pernyataan “Pustakawan memanggil nama-nama pemustaka karena relatif hafal terhadap pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
1.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$ $X = \frac{263}{61}$
	b. Tidak Setuju	2	4	8	
	c. Ragu-Ragu	3	2	6	
	d. Setuju	4	26	104	
	e. Sangat Setuju	5	29	145	
Jumlah			61	163	4,311

Tabel 8. Pustakawan memanggil nama-nama pemustaka karena relatif hafal terhadap pemustaka

Tabel 8 diketahui bahwa 4 responden menjawab tidak setuju, 2 responden menjawab ragu-ragu, 26 responden menjawab setuju dan 29 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,311 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan memanggil nama-nama pemustaka karena relatif hafal terhadap pemustaka” dengan tingkat yang sangat tinggi.

2) Pernyataan “Pustakawan selalu memperhatikan terhadap pemustaka yang sedang bertanya dan berbicara”

No	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
2.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{267}{61}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	2	6	
	d. Setuju	4	34	136	
	e. Sangat Setuju	5	25	125	
	Jumlah		61	267	4,377

Tabel 9. Pustakawan selalu memperhatikan terhadap pemustaka yang sedang bertanya dan berbicara

Tabel 9 diketahui bahwa 2 responden menjawab ragu-ragu, 34 responden menjawab setuju, dan 25 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,377 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu memperhatikan terhadap pemustaka yang sedang bertanya dan berbicara” dengan tingkat yang sangat tinggi.

3) Pernyataan “Pustakawan menyimak dengan kontak mata (dengan matanya) ketika sedang berbicara dengan pemustaka”

No	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
3.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $X = \frac{246}{61}$
	b. Tidak Setuju	2	4	4	
	c. Ragu-Ragu	3	3	9	
	d. Setuju	4	37	148	
	e. Sangat Setuju	5	17	85	
	Jumlah		61	246	4,032

Tabel 10. Pustakawan menyimak dengan kontak mata (dengan matanya) ketika sedang berbicara dengan pemustaka

Tabel 10 diketahui bahwa 4 responden menjawab tidak setuju, 3 responden menjawab ragu-ragu, 37 responden menjawab setuju dan 17 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,032 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan menyimak dengan kontak mata (dengan matanya) ketika sedang berbicara dengan pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

4) Pernyataan “Pustakawan menempatkan diri ketika pemustaka sedang berbicara dan berdiskusi”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
4.	a. Sangat Tidak Setuju	1	1	1	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	1	2	
	c. Ragu-Ragu	3	6	18	
	d. Setuju	4	37	148	$X = \frac{249}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	16	80	
	Jumlah		61	249	4,081

Tabel 11. Pustakawan menempatkan diri ketika pemustaka sedang berbicara dan berdiskusi

Tabel 11 diketahui bahwa 1 responden menjawab sangat tidak setuju, 1 responden menjawab tidak setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu, 37 responden menjawab setuju dan 16 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,081 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan menempatkan diri ketika pemustaka sedang berbicara dan berdiskusi” dengan tingkat yang tinggi.

5) Pernyataan “Pustakawan seringkali bercanda saat berbicara dengan pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
5	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	9	18	
	c. Ragu-Ragu	3	9	27	
	d. Setuju	4	33	132	$X = \frac{227}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	10	50	
	Jumlah		61	227	3,721

Tabel 12. Pustakawan seringkali bercanda saat berbicara dengan pemustaka

Tabel 12 diketahui bahwa 9 responden menjawab tidak setuju, 9 responden menjawab ragu-ragu, 33 responden menjawab setuju, dan 10 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 3,721 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan seringkali bercanda saat berbicara dengan pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

b) Sub Variabel Self-Management Skill

6) Pernyataan “Pustakawan berbicara dan berdiskusi dengan nada suara yang ada (tidak dibuat-buat)”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
6.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	2	2	
	c. Ragu-Ragu	3	1	3	
	d. Setuju	4	41	164	$X = \frac{254}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	17	85	
	Jumlah		61	254	4,163

Tabel 13. Pustakawan berbicara dan berdiskusi dengan nada suara yang ada (tidak dibuat-buat)

Tabel 13 diketahui bahwa 2 responden menjawab tidak setuju, 2 responden menjawab ragu-ragu, 41 responden menjawab setuju, dan 17 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,163 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan berbicara dan berdiskusi dengan nada suara yang ada (tidak dibuat-buat)” dengan tingkat yang tinggi.

7) Pernyataan “Pustakawan akan menegur apabila pemustaka berisik/mengganggu ketika berada di dalam ruangan perpustakaan”.

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
7	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	3	9	$X = \frac{261}{61}$
	d. Setuju	4	37	148	
	e. Sangat Setuju	5	21	105	
	Jumlah		61	261	4,278

Tabel 14. Pustakawan akan menegur apabila pemustaka berisik/mengganggu ketika berada di dalam ruangan perpustakaan

Tabel 14 diketahui bahwa 3 responden menjawab ragu-ragu, 37 responden menjawab setuju, dan 21 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,278 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan akan menegur apabila pemustaka berisik/mengganggu ketika berada di dalam ruangan perpustakaan” dengan tingkat yang sangat tinggi.

c) Sub Variabel *Academic Skills*

8) Pernyataan “Pustakawan serius dalam berbicara/berdiskusi dan akan bertanya apabila diperlukan”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
8	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	4	12	$X = \frac{256}{61}$
	d. Setuju	4	41	164	
	e. Sangat Setuju	5	16	80	
	Jumlah		61	256	4,196

Tabel 15. Pustakawan serius dalam berbicara/berdiskusi dan akan bertanya apabila diperlukan

Tabel 15 diketahui bahwa 4 responden menjawab ragu-ragu, 41 responden menjawab setuju, dan 16 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,196 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan serius dalam berbicara/berdiskusi dan akan bertanya apabila diperlukan” dengan tingkat yang tinggi.

9) Pernyataan “Pustakawan akan memberikan jawaban/keterangan sesuai yang diinginkan pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
9.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	0	0	
	d. Setuju	4	33	132	$X = \frac{261}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	28	140	
Jumlah			61	272	4,459

Tabel 16. Pustakawan akan memberikan jawaban/keterangan sesuai yang diinginkan pemustaka

Tabel 16 diketahui bahwa 33 responden menjawab setuju, dan 28 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,459 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan akan memberikan jawaban/keterangan sesuai yang diinginkan pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

10) Pernyataan “Pustakawan selalu menerima masukan yang membangun dari pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
10.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	7	21	
	d. Setuju	4	36	144	$X = \frac{245}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	18	90	
Jumlah			61	245	4,016

Tabel 17. Pustakawan selalu menerima masukan yang membangun dari pemustaka

Tabel 17 diketahui bahwa 7 responden menjawab ragu-ragu, 36 responden menjawab setuju, dan 18 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,016 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu menerima masukan yang membangun dari pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

d) Sub Variabel *Compliance Skills*

11) Pernyataan “Pustakawan selalu datang, istirahat dan pulang tepat waktu sesuai dengan jam kerja”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
11.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	11	33	
	d. Setuju	4	41	164	$X = \frac{242}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	9	45	
	Jumlah		61	242	3,967

Tabel 18. Pustakawan selalu datang, istirahat dan pulang tepat waktu sesuai dengan jam kerja

Tabel 18 diketahui bahwa 11 responden menjawab ragu-ragu, 41 responden menjawab setuju, dan 9 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 3,967 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Saya bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepada saya” dengan tingkat yang tinggi.

12) Pernyataan “Pustakawan selalu hadir dalam kegiatan kelompok pustakawan di ISI Surakarta, seperti rapat, seminar, dan workshop.

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
12.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	9	27	
	d. Setuju	4	30	120	$X = \frac{257}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	22	110	
	Jumlah		61	257	4,213

Tabel 19. Pustakawan selalu hadir dalam kegiatan kelompok pustakawan di ISI Surakarta, seperti rapat, seminar, dan workshop

Tabel 19 diketahui bahwa 9 responden menjawab ragu-ragu, 30 responden menjawab setuju, dan 22 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,213 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu hadir dalam kegiatan kelompok pustakawan di ISI Surakarta, seperti rapat, seminar, dan workshop” dengan tingkat yang sangat tinggi.

13) Pernyataan “Pustakawan selalu mengerti keinginan setiap pemustaka yang datang berkunjung”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
13.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	9	27	
	d. Setuju	4	37	148	$X = \frac{255}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	15	80	
	Jumlah		61	255	4,180

Tabel 20. Pustakawan selalu mengerti keinginan setiap pemustaka yang datang berkunjung

Tabel 20 diketahui bahwa 9 responden menjawab ragu-ragu, 37 responden menjawab setuju, dan 15 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,180 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu mengerti keinginan setiap pemustaka yang datang berkunjung” dengan tingkat yang tinggi.

14) Pernyataan “Pustakawan selalu menggunakan sebaik-baik waktunya dalam memberikan pelayanan”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
14	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	1	3	$X = \frac{269}{61}$
	d. Setuju	4	34	136	
	e. Sangat Setuju	5	26	130	
	Jumlah		61	269	4,409

Tabel 21. Pustakawan selalu menggunakan sebaik-baik waktunya dalam memberikan pelayanan

Tabel 21 diketahui bahwa 1 responden menjawab ragu-ragu, 34 responden menjawab setuju, dan 26 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,409 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu menggunakan sebaik-baik waktunya dalam memberikan pelayanan” dengan tingkat yang sangat tinggi.

e) Sub Variabel *Assertion Skill*

15) Pernyataan “Pustakawan tidak pernah memotong pembicaraan dalam berdiskusi dengan pemustaka, setelah itu baru mengajukan pertanyaan yang dianggap penting”.

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
15	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	10	30	$X = \frac{251}{61}$
	d. Setuju	4	34	136	
	e. Sangat Setuju	5	17	85	
	Jumlah		61	251	4,114

Tabel 22. Pustakawan tidak pernah memotong pembicaraan dalam berdiskusi dengan pemustaka, setelah itu baru mengajukan pertanyaan yang dianggap penting

Tabel 22 diketahui bahwa 10 responden menjawab ragu-ragu, 34 responden menjawab

setuju, dan 17 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,114 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan tidak pernah memotong pembicaraan dalam berdiskusi dengan pemustaka, setelah itu baru mengajukan pertanyaan yang dianggap penting” dengan tingkat yang tinggi.

16) Pernyataan “Dalam berbicara dan diskusi pustakawan selalu mengajukan diri untuk mengklarifikasi”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
16.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	7	21	
	d. Setuju	4	43	172	$X = \frac{248}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	11	55	
	Jumlah		61	248	4,065

Tabel 23. Dalam berbicara dan diskusi pustakawan selalu mengajukan diri untuk mengklarifikasi

Tabel 23 diketahui bahwa 7 responden menjawab ragu-ragu, 43 responden menjawab setuju, dan 11 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,065 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Dalam berbicara dan diskusi pustakawan selalu mengajukan diri untuk mengklarifikasi” dengan tingkat yang tinggi.

f) Sub Variabel Komunikasi

17) Pernyataan “Pustakawan selalu mengajak berkomunikasi dengan pemustaka yang sedang berkunjung”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
17.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	12	36	
	d. Setuju	4	33	132	$X = \frac{248}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	16	80	
	Jumlah		61	248	4,065

Tabel 24. Pustakawan selalu mengajak berkomunikasi dengan pemustaka yang sedang berkunjung

Tabel 24 diketahui bahwa 12 responden menjawab ragu-ragu, 33 responden menjawab setuju, dan 16 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,065 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan

“Pustakawan selalu mengajak berkomunikasi dengan pemustaka yang sedang berkunjung” dengan tingkat yang tinggi.

18) Pernyataan “Komunikasi yang disampaikan oleh pemustaka selalu mudah difahami dan dimengerti”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
18.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	6	18	$X = \frac{256}{61}$
	d. Setuju	4	37	148	
	e. Sangat Setuju	5	18	90	
	Jumlah		61	256	4,196

Tabel 25. Komunikasi yang disampaikan oleh pemustaka selalu mudah difahami dan dimengerti

Tabel 25 diketahui bahwa 6 responden menjawab ragu-ragu, 37 responden menjawab setuju, dan 18 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,196 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Komunikasi yang disampaikan oleh pemustaka selalu mudah difahami dan dimengerti” dengan tingkat yang tinggi.

g) Sub Variabel Kebutuhan Pemustaka

19) Pernyataan “Pustakawan menyediakan bantuan tanpa harus diminta terlebih dahulu”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
19.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	2	2	
	c. Ragu-Ragu	3	14	42	$X = \frac{229}{61}$
	d. Setuju	4	40	160	
	e. Sangat Setuju	5	5	25	
	Jumlah		61	229	3,754

Tabel 26. Pustakawan menyediakan bantuan tanpa harus diminta terlebih dahulu

Tabel 26 diketahui bahwa 2 responden menjawab tidak setuju, 14 responden menjawab ragu-ragu, 40 responden menjawab setuju, dan 5 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 3,754 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan menyediakan bantuan tanpa harus diminta terlebih dahulu” dengan tingkat yang tinggi.

20) Pernyataan “Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
20.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	3	6	
	c. Ragu-Ragu	3	19	57	$X = \frac{222}{61}$
	d. Setuju	4	36	144	
	e. Sangat Setuju	5	3	15	
Jumlah			61	222	3,639

Tabel 27. Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu

Tabel 27 diketahui bahwa 3 responden menjawab tidak setuju, 19 responden menjawab ragu-ragu, 36 responden menjawab setuju, dan 3 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 3,639 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu” dengan tingkat yang tinggi.

h) Sub Variabel Bekerja Sama

21) Pernyataan “Pustakawan bisa bekerja sama dengan mahasiswa, dosen maupun terhadap sesama pustakawan”

No.	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
21.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	4	8	
	c. Ragu-Ragu	3	8	24	$X = \frac{239}{61}$
	d. Setuju	4	34	136	
	e. Sangat Setuju	5	15	75	
Jumlah			61	239	3,918

Tabel 28. Pustakawan bisa bekerja sama dengan mahasiswa, dosen maupun terhadap sesama pustakawan

Tabel 28 diketahui bahwa 4 responden menjawab tidak setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu, 34 responden menjawab setuju, dan 15 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 3,918 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan bisa bekerja sama dengan mahasiswa, dosen maupun terhadap sesama pustakawan” dengan tingkat yang tinggi.

i) Sub Variabel Pemahaman Budaya

22) Pernyataan “Pustakawan memahami aspek-aspek budaya dari berbagai budaya yang dimiliki dan melatarbelakangi pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
22.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	5	15	$X = \frac{255}{61}$
	d. Setuju	4	40	160	
	e. Sangat Setuju	5	16	80	
Jumlah			61	255	4,180

Tabel 29. Pustakawan memahami aspek-aspek budaya dari berbagai budaya yang dimiliki dan melatarbelakangi pemustaka

Tabel 29 diketahui bahwa 5 responden menjawab ragu-ragu, 40 responden menjawab setuju, dan 16 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,180 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan memahami aspek-aspek budaya dari berbagai budaya yang dimiliki dan melatarbelakangi pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

23) Pernyataan “Pustakawan bisa memaklumi kebiasaan/budaya terhadap semua pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
23.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	11	33	$X = \frac{243}{61}$
	d. Setuju	4	40	160	
	e. Sangat Setuju	5	10	50	
Jumlah			61	243	3,983

Tabel 30. Pustakawan bisa memaklumi kebiasaan/budaya terhadap semua pemustaka

Tabel 30 diketahui bahwa 11 responden menjawab ragu-ragu, 40 responden menjawab setuju, dan 10 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 3,983 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan bisa memaklumi kebiasaan/budaya terhadap semua pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

j) Sub Variabel Interaksi Dengan Lancar

24) Pernyataan “Pustakawan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
24.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	1	3	$X = \frac{274}{61}$
	d. Setuju	4	29	116	
	e. Sangat Setuju	5	31	155	
Jumlah			61	274	4,491

Tabel 31. Pustakawan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka

Tabel 31 diketahui bahwa 1 responden menjawab ragu-ragu, 29 responden menjawab setuju, dan 31 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,491 yaitu berada pada rentang 4,20 – 5,00 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka” dengan tingkat yang sangat tinggi.

25) Pernyataan “Pustakawan sangat menghargai pemustaka”

No	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
25.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	0	0	
	d. Setuju	4	31	124	$X = \frac{274}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	30	150	
	Jumlah		61	274	4,491

Tabel 32. Pustakawan sangat menghargai pemustaka

Tabel 32 diketahui bahwa 31 responden menjawab setuju, dan 30 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,491 yaitu berada pada rentang 4,20 – 4,491 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan sangat menghargai pemustaka” dengan tingkat yang tinggi.

k) Sub Variabel Kreatif dan Inovatif

26) Pernyataan “Pustakawan selalu memiliki ide-ide baru dalam melengkapi layanannya”

No	Kategori	Skor	N	ΣX	Mean
26.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	8	24	
	d. Setuju	4	39	156	$X = \frac{250}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	14	70	
	Jumlah		61	250	4,098

Tabel 33. Pustakawan selalu memiliki ide-ide baru dalam melengkapi layanannya

Tabel 33 diketahui bahwa 8 responden menjawab ragu-ragu, 39 responden menjawab setuju, dan 14 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,098 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu memiliki ide-ide baru dalam melengkapi layanannya” dengan tingkat yang tinggi.

27) Pernyataan “Pustakawan selalu memiliki hal-hal baru dalam layanan untuk memberi dorongan terhadap pemustaka agar selalu berkunjung ke perpustakaan”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
27.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	6	18	
	d. Setuju	4	39	156	$X = \frac{254}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	16	80	
Jumlah			61	254	4,163

Tabel 34. Pustakawan selalu memiliki hal-hal baru dalam layanan untuk memberi dorongan terhadap pemustaka agar selalu berkunjung ke perpustakaan

Tabel 34 diketahui bahwa 6 responden menjawab ragu-ragu, 39 responden menjawab setuju, dan 16 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,163 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan selalu memiliki hal-hal baru dalam layanan untuk memberi dorongan terhadap pemustaka agar selalu berkunjung ke perpustakaan” dengan tingkat yang tinggi.

l) Sub Variabel Diplomasi

28) Pernyataan “Pustakawan memberikan penyuluhan tentang perpustakaan dalam event-event tertentu, seperti dalam promosi kepada mahasiswa baru”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
28.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	7	21	
	d. Setuju	4	35	140	$X = \frac{256}{61}$
	e. Sangat Setuju	5	19	95	
Jumlah			61	256	4,196

Tabel 35. Pustakawan memberikan penyuluhan tentang perpustakaan dalam event-event tertentu, seperti dalam promosi kepada mahasiswa baru

Tabel 35 diketahui bahwa 7 responden menjawab ragu-ragu, 35 responden menjawab setuju, dan 19 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,196 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan memberikan penyuluhan tentang perpustakaan dalam event-event tertentu, seperti dalam promosi kepada mahasiswa baru” dengan tingkat yang tinggi.

29) Pernyataan “Pustakawan terkadang mengisi pada acara seminar-seminar maupun workshop pustakawan”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
29.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	0	0	
	c. Ragu-Ragu	3	11	33	$X = \frac{250}{61}$
	d. Setuju	4	33	132	
	e. Sangat Setuju	5	17	85	
Jumlah			61	250	4,098

Tabel 36. Pustakawan terkadang mengisi pada acara seminar-seminar maupun workshop pustakawan

Tabel 36 diketahui bahwa 11 responden menjawab ragu-ragu, 33 responden menjawab setuju, dan 17 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,098 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan terkadang mengisi pada acara seminar-seminar maupun workshop pustakawan” dengan tingkat yang tinggi.

30) Pernyataan “Pustakawan bisa menjadi asisten pendidik di dalam kampus”

No.	Kategori	Skor	N	$\sum X$	Mean
30.	a. Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$
	b. Tidak Setuju	2	2	4	
	c. Ragu-Ragu	3	7	21	$X = \frac{248}{61}$
	d. Setuju	4	37	148	
	e. Sangat Setuju	5	15	75	
Jumlah			61	248	4,065

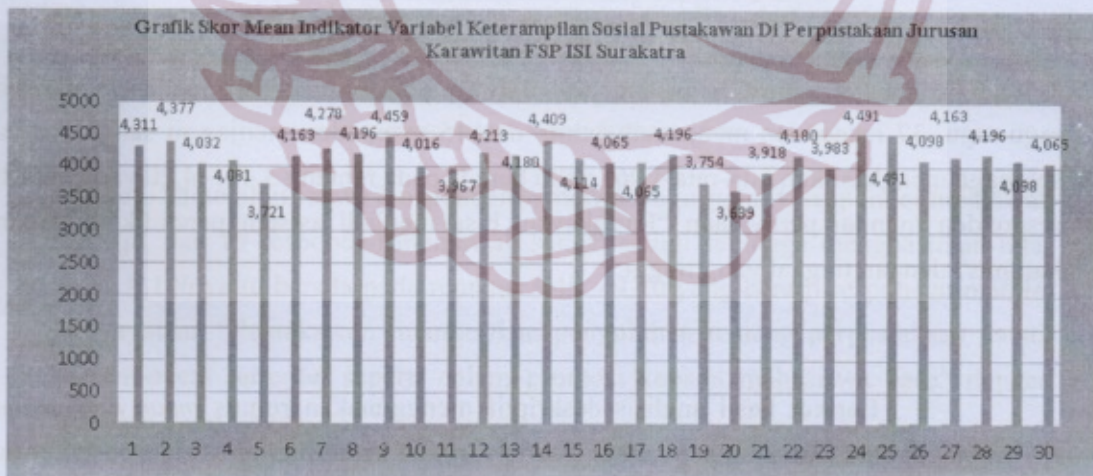
Tabel 37. Pustakawan bisa menjadi asisten pendidik di dalam kampus

Tabel 37 diketahui bahwa 2 responden menjawab tidak setuju, 7 responden menjawab ragu-ragu, 37 responden menjawab setuju, dan 15 responden menjawab sangat setuju sehingga menghasilkan rata-rata 4,065 yaitu berada pada rentang 3,40 – 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pustakawan bisa menjadi asisten pendidik di dalam kampus” dengan tingkat yang tinggi.

Berikut hasil analisis deskriptif menggunakan rumus *mean* dan *grand mean* dari indikator, subvariabel, serta variabel keterampilan sosial pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta :

Tabel 38. *Mean* dan *Grand Mean* Analisis Deskriptif Indikator, Sub Variabel, dan Variabel Keterampilan Sosial Pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta

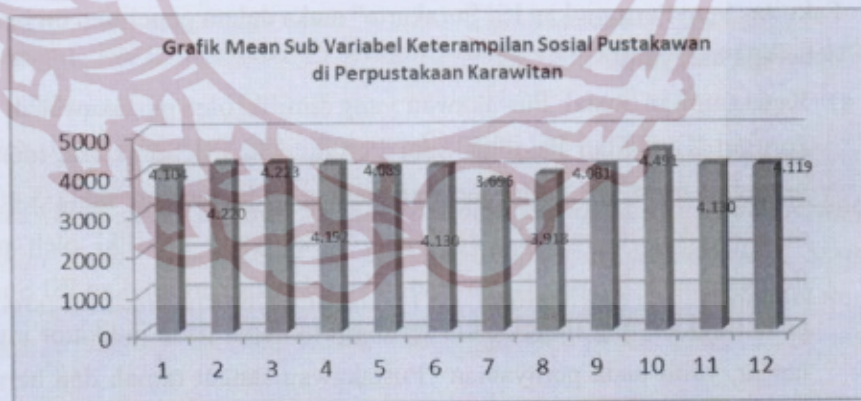
No.	Mean	Indikator	Grand Mean Indikator	Grand Mean
1.	4,311	Peer relational skills	4,104	4.116
2.	4,377			
3.	4,032			
4.	4,081			
5.	3,721			
6.	4,163	Self-Management Skill	4,220	
7.	4,278	Akademic Skills	4,223	
8.	4,196			
9.	4,459			
10.	4,016	Compliance Skills	4.192	
11.	3,967			
12.	4,213			
13.	4,180			
14.	4,409			
15.	4,114	Assertion Skill	4,089	
16.	4,065			
17.	4,065	Komunikasi	4.130	
18.	4,196	Kebutuhan	3.696	
19.	3,754	Pemustaka	3.918	
20.	3,639	Bekerjasama	4.081	
21.	3,918	Pemahaman	4.491	
22.	4,180	Budaya	4.491	
23.	3,983	Interaksi	4.130	
24.	4,491	Dengan Lancar	4.119	
25.	4,491	Kreatif dan		
26.	4,098	Inovatif		
27.	4,163	Diplomasi		
28.	4,196			
29.	4,098			
30.	4,065			



Gambar 1. Grafik Skor Mean Indikator Variabel Keterampilan Sosial Pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan, FSP ISI Surakarta

Gambar 1 diketahui bahwa nilai *mean* dari masing-masing pernyataan mewakili nilai *mean* dari subvariabelnya karena pada subvariabel Keterampilan Sosial Pustakawan sebagian besar masing-masing subvariabel hanya memiliki dua butir pernyataan. Pada

30 butir pernyataan yang berkaitan dengan Keterampilan Sosial Pustakawan, diketahui bahwa skor tertinggi terdapat pada indikator “Pustakawan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka”, “Pustakawan sangat menghargai pemustaka” yaitu 4,491 (sangat tinggi). Namun terdapat juga beberapa indikator yang mendapatkan skor di bawah rata-rata (4.116), yaitu: 1) Pustakawan seringkali bercanda saat berbicara dengan pemustaka (3,721); 2) Pustakawan selalu datang, istirahat dan pulang tepat waktu sesuai dengan jam kerja (3,967); 3) Pustakawan menyediakan bantuan tanpa harus diminta terlebih dahulu (3,754); 4) Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu (3,639); 5) Pustakawan bisa bekerja sama dengan mahasiswa, dosen maupun terhadap sesama pustakawan (3,918); 6) Pustakawan bisa memaklumi kebiasaan/budaya terhadap semua pemustaka (3,983); 7) Pustakawan menyimak dengan kontak mata (dengan matanya) ketika sedang berbicara dengan pemustaka (4,032); 8) Pustakawan menempatkan diri ketika pemustaka sedang berbicara dan berdiskusi (4,081); 9) Pustakawan selalu menerima masukan yang membangun dari pemustaka (4,016); 10) Pustakawan tidak pernah memotong pembicaraan dalam berdiskusi dengan pemustaka, setelah itu baru mengajukan pertanyaan yang dianggap penting (4, 114); 11) Dalam berbicara dan diskusi pustakawan selalu mengajukan diri untuk mengklarifikasi (4,065); 12) Pustakawan selalu mengajak berkomunikasi dengan pemustaka yang sedang berkunjung (4,065); 13) Pustakawan selalu memiliki ide-ide baru dalam melengkapi layanannya (4,098); 14) Pustakawan terkadang mengisi pada acara seminar-seminar maupun workshop pustakawan (4,098) 15) Pustakawan bisa menjadi asisten pendidik di dalam kampus (4,065).



Gambar 2. Grafik *Mean* Sub Variabel Keterampilan Sosial Pustakawan Di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta

Gambar 2 diketahui bahwa sub variabel yang terdapat dalam Keterampilan Sosial Pustakawan Di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta, bahwa nilai *mean* tertinggi terdapat pada sub variabel Interaksi Dengan Lancar dengan nilai 4,491 yang termasuk penilaian sangat tinggi. Sedangkan nilai

mean terendah terdapat pada sub variabel Kebutuhan Pemustaka dengan nilai 3.696 yang termasuk penilaian tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan di jurusan Karawitan memiliki kemampuan interaksi yang sangat bagus terhadap pemustaka yang meliputi mahasiswa, dosen maupun karyawan. Bentuk dari interaksi yang lancar yaitu dinyatakan dengan “pustakawan jurusan Karawitan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka” dan “Pustakawan di Karawitan sangat menghargai pemustaka”. Selain dari sisi interaksi dengan lancar yang memiliki penilaian yang sangat tinggi, ada penilaian dari para pemustaka tentang pemenuhan “Kebutuhan Pemustaka” yang menurut pemustaka masih di bawah rata-rata secara keseluruhan, yaitu dengan nilai 3.696. Pernyataan tersebut adalah “Pustakawan menyediakan bantuan tanpa harus diminta terlebih dahulu” dan “Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu”. Ini menunjukkan bahwa pustakawan di Jurusan Karawitan masih kurang peka terhadap kebutuhan pemustaka dan pustakawan tidak dengan cepat memberi bantuan sebelum para pemustaka meminta bantuan. Namun demikian penilaian tersebut masih dalam kategori tinggi.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Keterampilan Sosial Pustakawan Di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta” maka dalam penelitian ini bisa disimpulkan beberapa hal, yaitu:

- a) Keterampilan Sosial Pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta, memperoleh nilai *grand mean* 4,116. Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa Keterampilan Sosial yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta berada pada tingkat yang tinggi. Skor tertinggi terdapat pada indikator interaksi dengan lancar, yaitu pada pernyataan “Pustakawan sangat ramah dan bersahabat dalam berinteraksi dengan pemustaka”, “Pustakawan sangat menghargai pemustaka” yaitu 4,491 (sangat tinggi). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah terdapat pada indikator kebutuhan pemustaka terutama pada pernyataan “Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu” yang memperoleh skor 3,639 (tinggi).
- b) Persepsi pemustaka terhadap keterampilan sosial pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta adalah baik, ini bisa dilihat dari hasil perolehan nilai *grand mean* 4,116.

Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa Keterampilan Sosial yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta berada pada tingkat yang tinggi.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, ada beberapa saran yang peneliti kemukakan terkait Keterampilan Sosial Pustakawan Di Perpustakaan Jurusan Karawitan Fakultas Seni Pertunjukan ISI Surakarta, yaitu: Perlunya pustakawan meningkatkan implementasi keterampilan sosial terutama pada aspek-aspek yang memperoleh skor *mean* rendah. Pada variabel keterampilan sosial pustakawan perlu meningkatkan kebutuhan pemustaka, terutama pada pernyataan “Pustakawan memberikan informasi tanpa harus diminta terlebih dahulu” yang mendapatkan skor *mean* terendah yaitu sebesar 3,639. Skor tersebut masih di bawah skor *grand mean*. Pada variabel keterampilan sosial pustakawan, pustakawan perlu meningkatkan kerjasama dengan mahasiswa, dosen maupun terhadap sesama pustakawan, karena pada pernyataan tersebut memperoleh skor *mean* 3,918. Skor tersebut yang masih di bawah skor *grand mean*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caputo, Janeta S. 1984. *The Assertive Librarian*. Canada: Oryc Press.
- Fauziyah, Munawaroh. 2013. *Pengaruh Keterampilan Sosial (sosial skill) Terhadap Kepedulian Santri Komplek Q Al Munawwir Krapyak Yogyakarta, Skripsi*. Yogyakarta: Jurusan Kependidikan Islam Fak. Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Hermilan, Teuku. 2018. *Pengaruh Social Skill Pustakawan Terhadap Loyalitas Kunjung Pemustaka Pada Bagian Pelayanan Referensi di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, Penelitian*. Banda Aceh: Unsyiah.
- Irkham, Agus M. *Pustakawan 2010: Gaul, Trendi dan Ahli*, <http://kubukubuku.blogspot.com/2009/10/pustakawan-2010-gaul-trendi-dan-ahli-html>. diakses pada tanggal 28 Juni 2019.
- Oktavia, Nur Aini, Rukiyah dan Lydia Christiani. *Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap*

- Tingkat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari Klaten, Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol. 4, No. 3 (2015) : Juli 2015.*
- Purwana, Agung Eko. dkk. 2009. *Pembelajaran IPS MI*. Surabaya: LAPIS PGMI.
- Qalyubi, Sihabudin. dkk, 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, cet ke-2. Yogyakarta: Fak. Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Republik Indonesia. (s.a.). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rifauddin, Machsun. *Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan*, dalam *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 5 No.1, Januari – Juni 2017. (102-112)
- Riyanto, Yati. 2010. *Paradigma Baru Pembelajaran : Sebagai Referensi Bagi Guru/ Pendidik dalam Implementasi Pembelajaran yang Efektif dan Berkualitas*. Jakarta: Kencana.
- Rochmah, Nur. 2016. *Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Penelitian*. Yogyakarta: UGM.
- Setani, Tita. 2014. *Peningkatan Keterampilan Sosial Siswa Melalui Penerapan Metode Simulasi Pada Pembelajaran IPS Kelas V SD NEGERI PAKEM 2 SLEMAN, Skripsi*, Yogyakarta: Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Jurusan Pendidikan Prasekolah dan Sekolah Dasar, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman. 2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah, Referensi pengelolaan perpustakaan sekolah*, cet ke-1, Bandung: MQS Publishing.
- Suyabrata, Sumadi. 2003. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thalib, Syamsul Bachri. 2010. *Psikologi Pendidikan Berbasis Analisis Empiris Aplikatif*. Yogyakarta: Kencana Media Group.
- Walneg, S. Jas. 2009. *Siapa Bilang Membina Hubungan Yang Baik Itu Susah*, cet ke-1, Jakarta: Murai Kencana.